

СОГЛАСОВАНО:

И.о.заведующего Отделом культуры
Администрации НГО

/О.С.Лисицына/

«15» ноября 2017г.

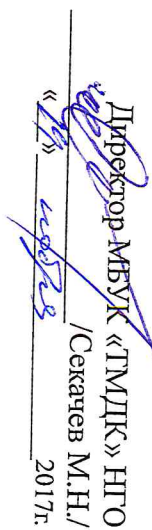
План мероприятий по улучшению качества услуг
МБУК «ТМДК» НГО

№	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
Мероприятия по улучшению информационной открытости и доступности					
1.	Поддержание в актуальном состоянии сайта МБУК «ТМДК» НГО	Ежемесячно	Гончарова Е.В.	Повышение информированности посетителей, расширение зоны потребителей услуг	Увеличение количества посетителей
2.	Поддержание в актуальном состоянии страниц и групп МБУК «ТМДК» НГО в блогах театра и в социальных сетях: <ul style="list-style-type: none">• ВКонтакте• Facebook• Одноклассники	Ежемесячно	Гончарова Е.В.	Повышение информированности посетителей, расширение зоны потребителей услуг	Увеличение количества посетителей
3.	Работа со СМИ по размещению информационного материалов, анонсирующих мероприятия	Ежемесячно	Кравец Е.А.	Повышение информированности посетителей, расширение зоны потребителей услуг	Увеличение количества посетителей
4.	Регулярное размещение информации о выставках, мероприятиях, услугах МБУК «ТМДК» НГО на сайте театра	Ежемесячно	Гончарова Е.В.	Повышение информированности посетителей, расширение зоны потребителей услуг	Увеличение количества посетителей
5.	Введение услуги электронного бронирования билетов*.	III кв. 2018 г.	Костюшкин А.А.	Повышение комфорта обслуживания зрителей	Наличие сервиса на сайте

Мероприятия по повышению комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения.

6.	Инструктаж административного персонала по работе с лицами с ОВЗ.	Ежегодно	Костюшкин А.А.	Повышение удовлетворенности зрителей качеством обслуживания	Сохранение текущих показателей на прежнем уровне
7.	Проведение тренингов по клиентоориентированности для административного персонала, регулярное обучение и повышение квалификации сотрудников*.	Ежегодно	Костюшкин А.А.	Повышение удовлетворенности зрителей качеством обслуживания	Сохранение текущих показателей на прежнем уровне
Мероприятия по повышению качества услуг					
8.	Проведение анкетирования посетителей с целью выявления потребностей, ожиданий от услуг учреждения	Ежегодно	Гончарова Е.В.	Повышение удовлетворенности зрителей качеством обслуживания	Получение положительных отзывов о качестве получения услуг
9.	Планомерное ведение Книжки отзывов и предложений			Мониторинг качества предоставляемых услуг	Повышение качества услуг

*при наличии финансирования


 Директор МБУЖ «ТМДК» НГО
 /Секачев М.Н./
 «19» _____ 2017г.